संख्या-6/2017/1106 /78-2-2017-38आई.टी./2015

प्रेषक,

संजीव सरन
अपर मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव
उत्तर प्रदेश शासन।

आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स अनुभाग-2 लखनऊः दिनांक 16 मई, 2017

विषयः मेगा कॉल सेन्टर से विभागीय योजनाओं हेतु आउटबाउन्ड कॉलिंग कराने एवं प्राप्त फीडबैक के आधार पर तैयार एनालिटिक्स/रिपोर्ट्स का उपयोग कर इन योजनाओं के संचालन की व्यवस्था में आवश्यकतानुसार सुधार लाने के सम्बन्ध में।

महोदय,

आप अवगत ही हैं कि विभागीय योजनाओं के बारे में उनके लाभार्थियों को अवगत कराते हुये उनसे स्वतंत्र फीडबैक प्राप्त कर तैयार की गई एनालिटिक्स/रिपोर्ट्स के माध्यम से अनुश्रवण कर इन योजनाओं के संचालन की व्यवस्था में आवश्यकतानुसार सुधार लाने के उद्देश्य से प्रदेश में मेगा कॉल सेन्टर का संचालन किया जा रहा है। यह कॉल सेन्टर पूर्णतया आउटबाउन्ड है जिसके माध्यम से कॉल सेन्टर आपरेटर्स द्वारा एक पूर्व निर्धारित स्क्रिप्ट एवं प्रश्नावली के आधार पर योजनाओं का फीडबैक प्राप्त किया जाता है। परियोजना में लाभार्थियों से 150 सेकेण्ड (2) मिनट) प्रति कॉल की अधिकतम सीमा में संक्षिप्त प्रारम्भिक स्क्रिप्ट एवं 6-7 वैकल्पिक प्रश्नों के साथ तैयार की गयी प्रश्नावली से फीडबैक प्राप्त किये जाने का प्राविधान है।

2. मेगा कॉल सेन्टर परियोजना में उक्तानुसार प्राप्त फीडबैक आधारित एनालिटिक्स/रिपोर्ट्स चयनित सिस्टम इन्टीग्रेटर संस्था मे. कार्वी डाटा मैनेजमेंट सर्विसेस लि. द्वारा इस हेतु उपलब्ध कराये गये डेशबोर्ड पर प्रदर्शित होती हैं जिसके लिए संस्था द्वारा सम्बन्धित विभागों के अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव एवं नोडल अधिकारियों के लॉगिन आईडी एवं पासवर्ड उपलब्ध कराये जाते हैं ताकि विभागों के स्तर से स्वयं एनालिटिक्स/रिपोर्ट्स को देखा/डाउनलोड किया जा सके।

3. प्रदेश में मुख्यमंत्री हेल्पलाइन आरम्भ किये जाने हेतु मुख्य सचिव, उ.प्र. शासन की अध्यक्षता में दिनॉक 01 मई 2017 को आहूत बैठक में निर्णय लिया गया है कि यूपीडेस्को द्वारा संचालित इस मेगा कॉल सेन्टर में वर्तमान में उपलब्ध आउटबाउन्ड कॉलिंग की सुविधा का विभागों के स्तर से उपयोग किया जाये। यह भी निर्देश दिये गये हैं कि जो विभाग आउटबाउन्ड कॉल्स विभागीय स्तर से करा रहे हैं वह इस संचालित मेगा कॉल सेन्टर की सुविधा का उपयोग करने पर विचार करें तथा इस सम्बन्ध में अपनी आवश्यकताओं से अवगत करायें।

4. इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ हैं कि उपरोक्तानुसार लिये गये निर्णय के क्रम में यदि आपके विभाग में कोई ऐसी योजना/योजनायें हों जिनके लाभार्थियों से फीडबैक प्राप्त कर कार्यवाही किया जाना इन योजना/योजनाओं के संचालन की व्यवस्था में आवश्यक सुधार लाने हेतु आवश्यक हो तो अपने विभाग से सम्बन्धित योजना/योजनाओं हेतु प्रस्तर-1 के अनुसार स्क्रिप्ट एवं प्रश्नावली तैयार कर

जिन सम्बन्धितों को कॉलिंग की जानी है, उनका मोबाइल/फोन नम्बर सहित डाटा संलग्नक-1 के प्रारूप पर साफ्ट कापी (Excel sheet) में यूपीडेस्को को उपलब्ध कराने का कष्ट करें। साथ ही प्रस्तर-2 के अनुसार विभाग स्तर पर नोडल अधिकारी, जिनसे आवश्यकता होने पर सम्पर्क कर आवश्यक कार्यवाही करायी जा सके, को नामित कर उसकी सूचना भी उपलब्ध कराने का कष्ट करें ताकि आपके विभाग की योजना/योजनाओं के लिए तद्नुसार मेगा कॉल सेन्टर से आवश्यकतानुरूप कार्यवाही करायी जा सके।

संलग्नकः यथोक्त।

भवदीय,

संजीव सरन
अपर मुख्य सचिव

संख्याः 6/2017/1106(1)/78-2-2017 तद्दिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

1- प्रबन्ध निदेशक, यूपीडेस्को, गोमती नगर लखनऊ।
2- गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

महेन्द्र प्रसाद भारती
अनु सचिव